

Resultat av hyreskundundersökning 2020

Om undersökningen – 72 procents svarsfrekvens

Varje år genomför Stockholm Parkering en hyreskundundersökning för att undersöka vad kunderna tycker om bolagets service och vad de anser om Stockholm Parkering. Undersökningen har gjorts sedan år 2006.

Stockholm Parkering administrerar cirka 19 000 förhyrda p-platser i garage. Enkäten skickades till ett slumpmässigt urval om 600 hyresgäster. Enkäten skickades postalt men kunde också besvaras via webben. Enkäten skickades ut i början av maj och undersökningen avslutades i juni.

I undersökningen kan olika typer av grupper särskiljas om det finns betydande skillnader mellan hur olika grupper svarat. Man kan särskilja nya kunder och gamla kunder, privatkunder och företagskunder och om det finns geografiska skillnader. Generellt kan sägas att de förekommer sällan skillnader i svar mellan dessa olika grupper.

Ny kund definierades som en kund som hyrt p-plats i högst två år. Gamla kunder definierades som kunder som hyrt p-plats hos bolaget i över två år.

Om de som besvarade enkäten – flest privatpersoner

53 procent av de som besvarade enkäten hyr plats i Affärsområde yttres geografiska område, resten hyr p-plats i Affärsområde innes område. 68 procent av de som besvarade enkäten är män. 82 procent av hyreskunderna hyr p-plats som privatperson, resten är företagskunder. 36 procent har hyrt sin p-plats i högst två år, resten under längre tid.

Helhetsomdöme – NKI blev 73

Stockholm Parkering har mätt ”Nöjd-Kund-Index” (NKI) sedan år 2012. NKI bygger på tre olika standardfrågor vars indextal ger goda möjligheter till jämförelser med andra företag eller branscher. Ju högre indextal, desto bättre betyg.

Årets NKI-värde för Stockholm Parkering blev 73. År 2019 var NKI 74. Om man studerar olika kundkategorier finns en signifikant skillnad: De som är 66 år eller äldre ger bolaget ett NKI-värde på 81 medan de hyresgäster som är 35 år eller yngre ger bolaget ett värde på 62.

90 procent hyreskunderna kan tänka sig att rekommendera bolaget till någon vän eller bekant som är i behov av en parkeringsplats. 2 procent skulle inte göra det. Resten (8 %), vet ej.

Nyttjande av parkeringsplatsen – vanligt att man parkerar flera dagar i sträck, men man vill ändå ha nära till p-platsen

Av de som hyr p-plats låter 44 procent bilen stå parkerad en vecka eller längre i sträck. Motsvarande siffra år 2019 var 49 procent. En större andel hyresgäster (48%) som hyr p-plats i innerstaden låter bilen stå parkerad en vecka eller längre i jämförelse med dem som hyr p-plats i ytterstaden (40%).

Företagare använder bilen i större omfattning än privatpersoner.

31 procent har högst 5 minuters gångavstånd till parkeringsplatsen. Drygt 70 procent har sin parkeringsplats på högst 10 minuters avstånd från sin bostad eller sitt arbete. Avståndet mellan målpunkten och parkeringsplatsen har ökat sedan tidigare mätningar. En större andel hyresgäster har idag 6-10 eller 11-15 minuters gångväg till bilen i jämförelse med åren 2018 och 2019. Generellt sett har hyresgäster inom Affärsområde yttre kortare gångavstånd till sin parkering än hyresgäster inom Affärsområde inre.

10 procent av hyresgästerna är inte beredda att gå längre tid än högst fem minuter för att nå sin parkeringsplats, oavsett om det skulle innebära sänkt hyra eller ej. Resten kan dock tänka sig att gå längre för att få en sänkt hyreskostnad. Nytt för i år är att andelen hyreskunder som är beredda att gå 11-15 minuter till parkeringsplatsen, om det skulle innebära sänkt hyra, är nu betydligt högre, 42 procent i jämförelse med 2019 (20%) och 2018 (16%). Smärtgränsen för hur långt man är beredd att gå för att nå sin parkeringsplats verkar vara drygt 15 minuter.

15 procent av hyreskunderna parkerar även på gatan i anslutning till sin parkeringsplats.

Parkeringshuset – majoriteten är nöjda eller mycket nöjda med sitt garage

87 procent är nöjda eller mycket nöjda med informationen om planerade arbeten, reparationer eller städning i garaget.

89 procent är nöjda eller mycket nöjda med belysningen i garaget.

78 procent är nöjda eller mycket nöjda hur deras felanmälan har hanterats. I denna grupp var hela 59 procent mycket nöjda, en ökning med 4 procentenheter sedan 2019.

85 procent är mycket nöjda eller nöjda med skötseln av garaget. Hela 56 procent är mycket nöjda.

Årets resultat ligger ungefär på samma nivå som 2019.

Parkeringsplatsen upplevs som säker

Hyreskundernas trygghetskänsla mättes på en 10-gradig skala där 1 är det sämsta betyget och 10 det bästa. 72 procent av hyreskundernas svar ligger på skalan 8-10. Detta är en minskning jämfört med föregående år då motsvarande andel var 81 procent.

39 procent av hyreskunderna ger det bästa omdömet (omdöme 10), vilket är lägre än i föregående års mätning (41%).

Kontakt och klagomål – 96 procent nöjda med bemötandet

Av de som behövt komma i kontakt med Stockholm Parkering anser 82 procent att det är lätt att hitta kontaktuppgifter till Stockholm Parkering,

96 procent är nöjda eller väldigt nöjda med bemötandet från Stockholm Parkering gällande kontakt som inte gällt klagomål. Då ärendet gällt klagomål är 93 procent nöjda eller väldigt nöjda med bemötandet från Stockholm Parkering.

Övrigt - många lämnar förslag och synpunkter

51 procent av hyreskunderna svarar ”ja” på frågan ”Kommer du inom 5-10 år önska en laddplats för elbil på din parkeringsplats?”. Detta är en ökning med 12 procentenheter sedan föregående år.

Sist i enkäten ges utrymme för öppna svar på frågan ”Hur tycker du att Stockholm Parkering kan bli bättre?” 192 hyreskunder har lämnat synpunkter, många av dessa gav flera synpunkter. Här listas de vanligast förekommande synpunkterna som placerats under ett antal rubriker. Siffran i parentes anger antal hyreskunder som lämnat synpunkter.

(Observera att summan av synpunkter under punkterna inte summerar till totala antalet synpunkter i rubriken då endast de vanligast förekommande synpunkterna redovisas).

Synpunkter om säkerhet (80)

- Obehöriga (obehöriga, knarkare, hemlösa, ungdomar) vistas i garage (18)
- Installera kameror (18)
- Bättre bevakning, rondering (10)
- Bättre belysning (10)
- Bättre kontroll av dörrar/dörröppnare så att de fungerar (7)
- Mer säkerhet, trygghet (7)

Synpunkter på åtgärder i garage, utöver städning och underhåll (62)

- Fler laddplatser (18)
- Fjärröppnare önskas eller liknande lösningar (15)
- Större parkeringsrutor (8)
- Fler eluttag, t.ex. för att ladda batterierna (6)

Synpunkter på städning och underhåll (43)

- Bättre städning (28)
- Luktar illa/dålig ventilation (10)
- Bilarna blir dammiga (8)
- Informera tidigare om städdagar/underhåll (7)
- Städa trapphus oftare (6)
- Bättre underhåll (6)

Synpunkter på avgiften på hyran/sänk priserna (37)

Synpunkterna handlar om att man vill ha sänkt hyra.

Synpunkter på dekalering (14)

Synpunkterna handlar om att dekalerna ska göras digitala, att de ska kopplas till registreringsnummer, ej till en lapp innanför vindrutan.

Synpunkter om bemötande (8)

Synpunkterna handlar om att vi ska ha bättre bemötande, fel har inte blivit åtgärdade trots att kunden ringt om detta, långa väntetider i telefon samt synpunkter på kösystemet vid byte av p-plats.

Övrigt (11)

Stockholm Parkering får beröm (11)